Industry Canada

Office of Consumer Affairs

The Cost of Banking

Annual Report 2002

Canada

102-03223

The Cost of Banking

Annual Report 2002

This publication is available upon request in accessible formats.
Contact the Information Distribution Centre at the numbers listed below.

For additional copies of this publication, please contact:

Information Distribution Centre
Communications and Marketing Branch
Industry Canada
Room 268D, West Tower
235 Queen Street
Ottawa ON K1A 0H5

Tel.: (613) 947-7466
Fax: (613) 954-6436
E-mail: **publications@ic.gc.ca**

This publication is also available electronically on the World Wide Web at the following address:
http://www.consumer.ic.gc.ca

Permission to Reproduce
Except as otherwise specifically noted, the information in this publication may be reproduced, in part or in whole and by any means, without charge or further permission from Industry Canada, provided that due diligence is exercised in ensuring the accuracy of the information reproduced; that Industry Canada is identified as the source institution; and that the reproduction is not represented as an official version of the information reproduced, nor as having been made in affiliation with, or with the endorsement of, Industry Canada.

For permission to reproduce the information in this publication for commercial redistribution, please e-mail:
Copyright.Droitsdauteur@pwgsc.gc.ca

Cat. No. Iu 21-1/2002
ISBN 0-662-66403-5
53634B

30% recycled material

TABLE OF CONTENTS

INTRODUCTION 1

HIGHLIGHTS 2

ANALYSIS – CHANGES IN BANKING FEES 4

Methodology 4

Report Card on Financial Institutions 7

Consumer Behaviour and Attitudes 8

Behaviour Related to ABM Surcharges 9

Summary of Findings 9

Profile 1: Minimal Transaction Consumer 11

Profile 2: Average Transaction Consumer 13

Profile 3: Convenience Consumer 15

Profile 4: Connected Consumer 17

Profile 5: Prosperous Branch Consumer 19

INTRODUCTION

This fourth annual report on financial service charges, now called *The Cost of Banking Annual Report 2002*, tracks the changes in the service fees charged by Canada's major banks, trust companies, credit unions and caisses populaires. In the report, Industry Canada's Office of Consumer Affairs provides a review of changes in the cost of banking for specific types of consumers, and records which institutions are increasing or decreasing fees and for what services.

Current and past issues of the report are available by visiting the Office of Consumer Affairs Web site (**www.consumer.ic.gc.ca**).

For additional information, to provide comments or to obtain copies of the report, please contact:

Office of Consumer Affairs
Industry Canada
9th Floor
235 Queen Street
Ottawa ON K1A 0H5

Tel.: (613) 952-3466
Fax: (613) 952-6927
E-Mail: **enright.cathy@ic.gc.ca**

HIGHLIGHTS

- Averaged across institutions, service charges remained stable in 2001 for those who maintained monthly balances of less than $1000, but fell significantly for many who kept more than $1000 in their accounts.
- There were significant changes at some institutions:
  - In-branch use has generally become cheaper, due to the introduction of low-fee accounts at eight banks and the elimination of the in-branch bill payment handling fee at four banks.
  - There have been some new fees and increases in existing fees for electronic or self-serve transactions.
- Using another institution's automated banking machine (ABM) is becoming more expensive:
  - CIBC and Royal Bank have increased their Interac® fee (also known as Interac® fee) from $1.25 to $1.50 per withdrawal at another institution's ABM.
  - Both banks have also introduced surcharges for non-clients at off-premise (e.g. retail outlet) ABMs, in addition to account and Interac® fees charged by your institution. So, for example if you are a Scotiabank customer, and use a Royal or CIBC machine at a convenience store, the transaction may cost you $2.24 or more above the regular transaction cost.
- The number of white-label ABMs has also grown:
  - White-label ABMs now represent about a third of all ABMs in Canada.
  - When using white-label ABMs, consumers must pay extra fees (referred to as "convenience fees") on top of Interac® fees and other transaction fees they pay their financial institution for completing a transaction. The difference between using their own institution's ABM and a white label ABM can be $2.50 or more per transaction.
  - As part of a pilot project some white label point-of-sale terminals have also started adding a surcharge to debit card purchases, on top of the regular fees the consumer pays for using the card.
- At many of the surveyed institutions, having a minimum monthly balance of $1000 can result in a significant reduction in service charges.

- Virtual banks still offer competitive pricing for consumers who do not need to use in-branch services.
- Conclusion:
  - It is getting more expensive for convenience consumers, and they may benefit from comparison shopping.
  - Things are getting better for consumers (often those with low incomes) who use basic banking at the Big Five Banks.
  - On average costs for those with a minimum monthly balance of $1000 fell, largely because of changes at CIBC.

ANALYSIS – CHANGES IN BANKING FEES

Methodology

Data Generated by the Financial Service Charges Calculator

Other than public opinion data, the data in this report are generated using the Financial Service Charges Calculator, which is maintained by the Office of Consumer Affairs of Industry Canada. At present, the Financial Service Charges Calculator contains data on 14 financial institutions (including banks, credit unions and on-line banks across Canada). These financial institutions provided the Office of Consumer Affairs with the data that was used to generate the results in this report. The public opinion data are from Goldfarb and Ipsos-Reid.[1]

Figures Based on Five Typical Consumer Profiles

The figures are based on five typical consumer profiles developed using survey data and focus-group testing by Option Consommateurs, a consumer organization in Quebec). This is the fourth consecutive year that these profiles, which allow comparisons to be made over time, have been included in the annual report.

Findings Based on Least Expensive Accounts (LEAs) Available to New Customers

For each institution, the Financial Service Charges Calculator is used to generate the "least expensive account" (LEA) for the five profiles for those who either keep no minimum monthly balance or a minimum balance of $1000 per month. In order to be selected as the "least expensive account" for a financial institution, the account must be available to all new customers. Consequently, "grandfathered accounts" (those no longer offered for sale to new customers) or "special accounts" (such as those available only to students or seniors) are not included in this analysis. The Financial Consumer Agency of Canada offers information on special accounts in their publication *Consumer Guide to Basic Banking Services.*

What type of service charges are not included?

The Financial Service Charges Calculator currently does not take into account surcharges for the use of "white-label" ABMs and Point-of-Sale (POS) terminals, or of surcharges recently introduced by the CIBC and Royal Bank for non-clients who use their off-premise ABMs (e.g. in retail outlets). Consequently this year's annual report does not provide a profile-by-profile analysis of the impact of these surcharges.

[1] *Goldfarb Report 2001;* and Christmas Shopping and Buying: What's in the Window and How People Will Pay For It. Ipsos-Reid (December 18, 2001).

The Five Profiles

The figures in this report are based on the same five typical consumer profiles used in previous years:

1. Minimal Transaction Consumer
2. Average Transaction Consumer
3. Convenience Consumer
4. Connected Consumer
5. Prosperous Branch Consumer

In addition this year, we have drawn on opinion polling figures from the *Goldfarb Report 2001* and from figures on banking habits from the Canadian Bankers Association.

1. Minimal Transaction Consumer	2. Average Transaction Consumer
Consumer Habits: • Does a small number of transactions per month • Does not use electronic transactions • Visits the bank branch on an average of once a week **Branch Transactions:** • 3 Withdrawals • 4 Bill Payments **Other Transactions:** • 2 Cheques **Total Transactions = 9**	**Consumer Habits:** • Does some electronic transactions • Visits the bank branch an average twice a month **Branch Transactions:** • 2 Withdrawals • 2 Bill Payments • 2 Transfers **ABM Transactions:** • 2 Withdrawals • 2 Bill Payments • 2 Transfers **ABM Transactions at Other Institutions** • 2 Withdrawals **Other Transactions:** • 5 Cheques • 5 Interac® Direct Payments • 2 Pre-authorized Debits **Total Transactions = 26**

3. Convenience Consumer

Consumer Habits:

- Multiple transactions
- High user of Interac® services
- Does not visit the bank branch

ABM Transactions:

- 7 Withdrawals
- 4 Bill Payments
- 4 Transfers

ABM Transactions at Other Institutions:

- 8 Withdrawals

Other Transactions:

- 3 Cheques
- 2 Direct Deposits
- 15 Interac® Direct Payments
- 2 Pre-authorized Debits

Total Transactions = 45

4. Connected Consumer

Consumer Habits:

- Does transactions electronically

ABM Transactions:

- 5 Withdrawals

ABM Transactions at Other Institutions:

- 2 Withdrawals

Telephone Transactions:

- 6 Bill Payments
- 6 Transfers

Other Transactions:

- 3 Cheques
- 2 Direct Deposits
- 8 Interac® Direct Deposits
- 3 Pre-authorized Debits

Total Transactions = 35

5. Prosperous Branch Consumer

Consumer Habits:

- Does not do any transactions electronically
- Generally has money

Branch Transactions:

- 3 Withdrawals
- 5 Bill Payments
- 3 Transfers

Other Transactions:

- 7 Cheques
- 2 Direct Deposits

Total Transactions = 20

A Note on +$1000 and -$1000 Balances Consumer Habits:

- Several financial institutions offer lower service charges to consumers who retain a minimum balance of $1000 each month.

- To reflect this difference in service charges, we've created two separate analyses in our Annual Report: one for consumers who maintain a minimum monthly balance of $0, and one for consumers who maintain a minimum monthly balance of $1000.

Report Card on Financial Institutions

This table presents the fee changes (from 2000 to 2001) to the "least expensive accounts" for each profile and balance. The purpose is to summarize the changes in fees for each financial institution in 2001.

Changes in Fees, by Consumer Profile, 2001

Balance: $0 Change in Fees, 2000-2001 (by Profile)						Balance: $1000 Change in Fees, 2000-2001 (by Profile)				
1	2	3	4	5	← PROFILE →	1	2	3	4	5
-5.50	-1.00	n/c	n/c	-1.50	Bank of Montreal	-9.00	-1.00	n/c	n/c	-5.00
-6.00	-4.85	+11.70	+4.20	-10.80	CIBC	-10.00	-13.85	-5.80	-7.30	-16.30
—	—	n/c	n/c	—	Citizens Bank	—	—	n/c	n/c	—
—	—	—	+0.20	—	CS CO-OP	—	—	—	+0.20	—
n/c	n/c	n/c	n/c	n/c	Desjardins	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c
n/c	n/c	n/c	n/c	n/c	HSBC	n/c	n/c	n/c	n/c	n/c
+0.55	+1.05	+5.40	-0.60	+0.55	Laurentian Bank	n/c	+1.05	+2.05	+1.05	n/c
+1.00	+1.25	-0.20	n/c	+1.00	Metro Credit Union	n/c	+0.15	-0.20	+0.90	n/c
n/c	+2.70	-3.15	-0.25	n/c	National Bank	-0.75	2.00	n/c	-3.00	n/c
--	—	n/c	n/c	—	PC Financial	—	—	n/c	n/c	—
n/c	+0.50	+2.00	+0.50	n/c	Royal Bank	n/c	+0.50	+2.00	+0.50	n/c
-4.00	n/c	-3.00	-3.00	n/c	Scotiabank	-4.00	n/c	-3.00	-3.00	n/c
-3.00	—	—	n/c	n/c	Canada Trust*	-4.00	—	—	n/c	-2.95
-4.65	+0.95	+10.95	+7.95	-2.05	TD Bank*	-2.20	+4.40	+2.95	+10.45	+0.50
+1.50	—	—	-7.50	+0.50	VanCity Savings Credit Union	+1.00	—	—	-13.50	+1.25

All analysis based on least expensive accounts, 2000 and 2001.

n/c = no change from the previous year.

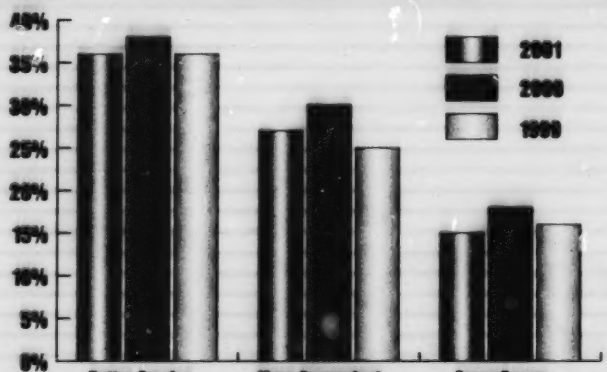
* now TD Canada Trust

Consumer Behaviour and Attitudes[2]

A 2001 consumer survey reported that half of Canadians believed bank charges increased in 2001, while 42 percent believed they had stayed the same. Canadian attitudes on bank charges varied by age group. Less than a quarter (24 percent) of Canadians aged 65 or over believed that service fees had increased in 2001, suggesting that elderly Canadians may be taking advantage of special offers or discounts. Conversely, Canadians in their prime earning years were significantly more likely to report that bank service charges had increased in 2001 (60 percent for those aged 35-44 and 62 percent for those aged 45-54).

Three in ten Canadians reported switching financial institutions at least once in the last five years and 8 percent reported switching at least twice in that time frame. Of those who have switched institutions over the past five years, the search for better service (36 percent) and a more convenient location (25 percent) have consistently been the top two reasons for switching. The third most cited reason was fewer or lower service charges (16 percent) and better interest rates on loans or mortgages (16 percent).

Top Three Reasons for Switching Financial Institutions, 1999-2001



For Canadians who have switched financial institutions at least once in the last five years, this graph shows the top three cited reasons for doing so.

*** Fewer or lower service charges and better interest rates on loans/mortgages were tied for the third most popular response in 2001.**

[2] *Goldfarb Report 2001.*

Behaviour Related to ABM Surcharges[3]

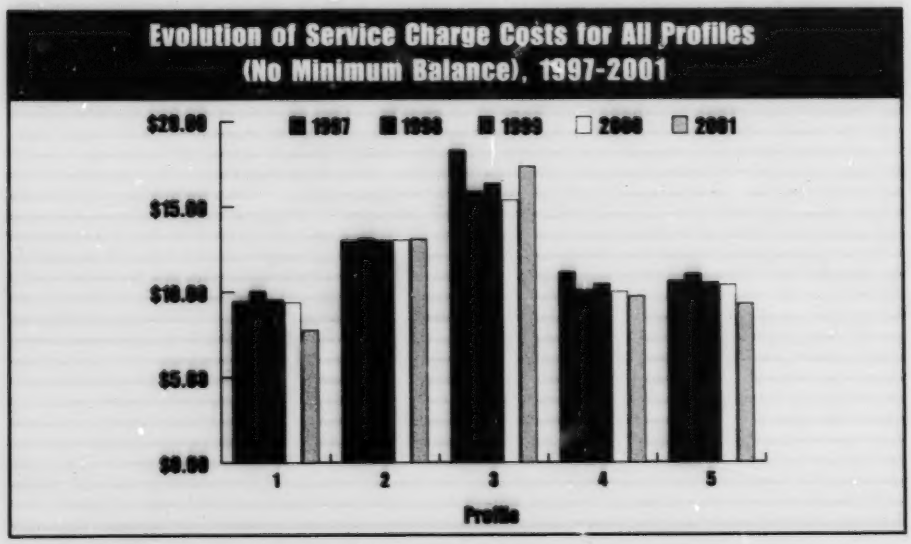
White-label ABMs now account for about one third of the 35 000 ABMs deployed in Canada. Despite significant surcharges applied to transactions at these machines, 35 percent of Canadians report using them, while 9 percent report using them more than six times monthly.

In comparison, 53 percent of Canadians report using ABMs belonging to financial institutions other than their own, while 17 percent report doing this more than five times a month.

Summary of Findings

Those who hold a balance of less than $1000[4]

Those who primarily use in-branch services (Profile 1 and Profile 5) have seen average costs drop by over a dollar since last year. This change is largely a result of agreements reached in 2000 between the federal government and most major banks to provide a basic bank account with a low service fee and the elimination for this profile of handling fees on in-branch bill payments at the Big Five Banks. On the other hand, "convenience" consumers (Profile 3) have experienced an average increase of almost $2.00 over the last year (exclusive of the effects of ABM surcharges, which users in this profile are more likely to incur). This average was driven by significant fee increases at three institutions. There was virtually no change in the average costs for the other profiles.

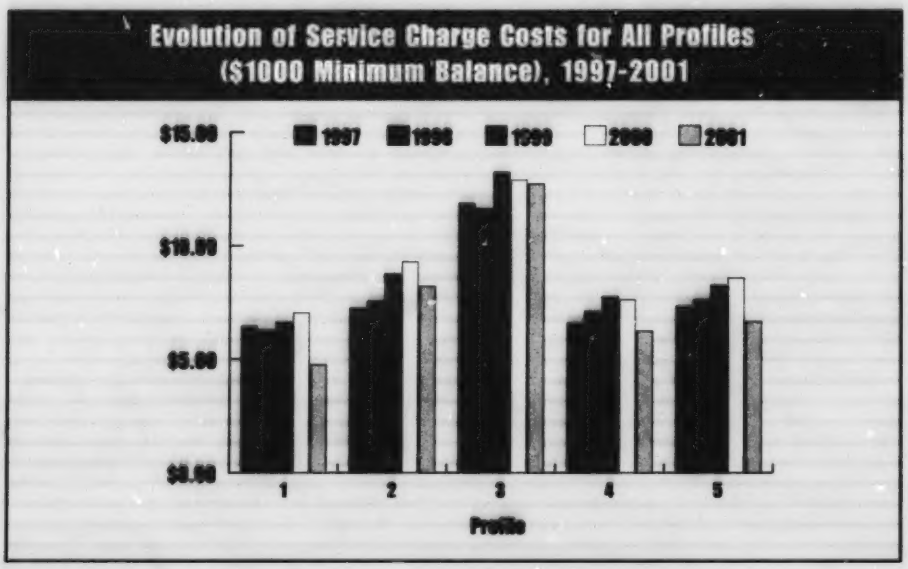


[3] Christmas Shopping and Buying: What's in the Window and How People Will Pay For It. Ipsos-Reid (December 18, 2001).

[4] Analysis based on evaluating all profiles with a minimum monthly account balance of $0.

Those who hold a minimum monthly balance of more than $1000[5]

For those consumers holding a minimum balance of $1000, the average cost declined in all five profiles due largely to reductions by Scotiabank and to the re-introduction by CIBC of an incentive to maintain a $1000 balance. These average declines were significant and effectively reversed a trend toward increasing costs in all but Profile 3. In Profiles 1, 4 and 5 the reductions brought costs lower than they were in 1997 when we first began tracking service charges. Once again, customers using primarily in-branch services (Profiles 1 and Profile 5) benefited the most, with average costs dropping $2.27 in Profile 1 and $1.90 in Profile 5. The elimination of in-branch bill payment fees for these profiles by the Big Five Banks contributed to this decline. Fairly significant declines were also posted in Profile 2 (-$1.08) and Profile 4 (-$1.36), while the average cost for Profile 3 (-$0.17) decreased slightly.



This graph shows the average monthly price of the least expensive accounts.

[5]Analysis based on evaluating all profiles with a minimum monthly account balance of $1000.

Profile 1: Minimal Transaction Consumer

No Minimum Monthly Balance

In January 2001, a memorandum of understanding was implemented between the federal government and eight federally regulated financial institutions[6]. The financial institutions agreed to provide a low-fee, basic account with certain minimum features (e.g. offer a debit card, no charge for deposits, some in-branch transactions and a free monthly statement or passbook). In addition, the Big Five Banks also eliminated the handling fee associated with in-branch bill payments for this profile over the last 20 months. Together, these changes have resulted in some very positive news for low-balance consumers with basic banking needs. As a result of these changes, the least expensive account option for low-balance, minimum-transaction consumers is found at one of the Big Five Banks and the Metro Credit Union.

Least Expensive Accounts for Profile 1 (Less Than $1000 Balance), 2000 and 2001

Institution	2001	2000	Handling Fee for Each In-Branch Bill Payment, 2001
Bank of Montreal	**$3.50**	$9.00	—
CIBC	**$4.00**	$10.00	—
Royal Bank*	**$4.00**	$4.00	—
Metro Credit Union**	**$6.95**	$5.95	$1.00
Scotiabank	**$6.95**	$10.95	—
TD Canada Trust	**$6.95**	$11.60***	—
TD Canada Trust	**$6.95**	$9.95****	—
National Bank	**$8.75**	$8.75	$2.00
VanCity Savings Credit Union**	**$9.30**	$7.80	$1.50
HSBC	**$11.50**	$11.50	$1.35
Laurentian	**$11.50**	$10.95	$2.00
Desjardins	**$11.95**	$11.95	$1.75

*** Royal Bank introduced a low-fee account in late 2000.**

**** Metro Credit Union and VanCity Savings Credit Union do not charge a separate transaction fee for an in-branch bill payment.**

***** TD Bank 2000 pricing**

****** Canada Trust 2000 pricing**

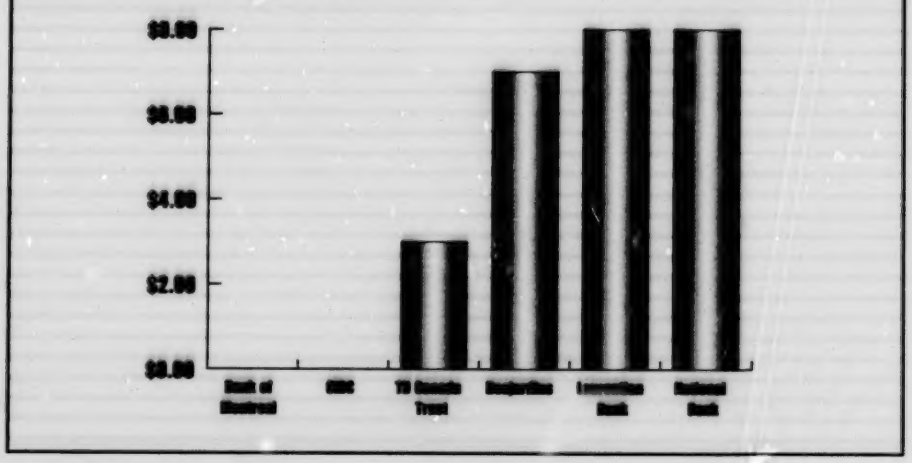
[6] See "Low Fee Accounts" for more information on this agreement.

The elimination of the handling fee associated with in-branch bill payments at the Big Five Banks has significantly lowered service fees for those consumers who regularly undertake this activity. Of the remaining financial institutions in our survey, the handling fee varies from $1.00 to $2.00 for *each* in-branch bill payment. This charge is often *in addition* to any applicable transaction fee.

$1000 Minimum Monthly Balance

In general, Profile 1 captures low-income consumers with basic banking needs. Consequently, few Canadians who fall within this profile will carry a minimum monthly balance of $1000.

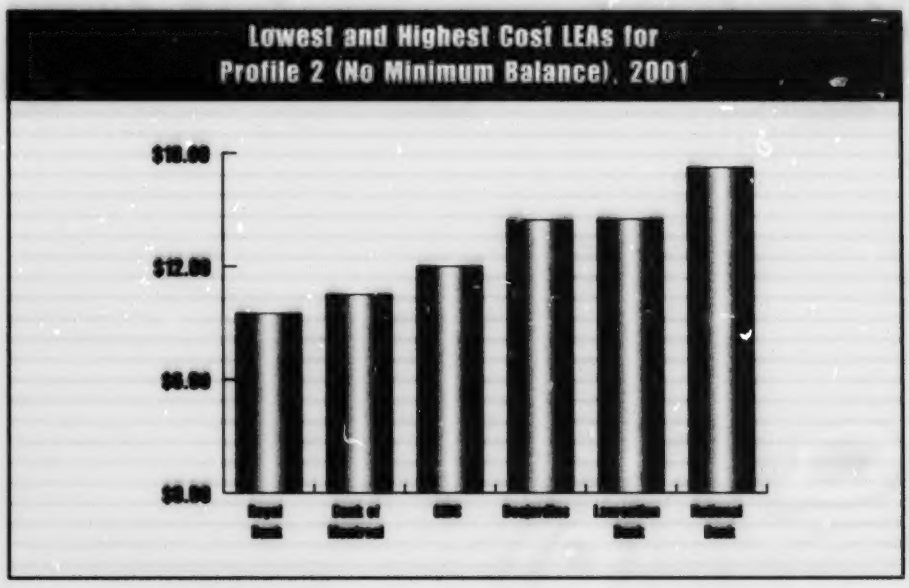
Lowest and Highest Cost LEAs for Profile 1 ($1000 Minimum Balance), 2001



Profile 2: Average Transaction Consumer

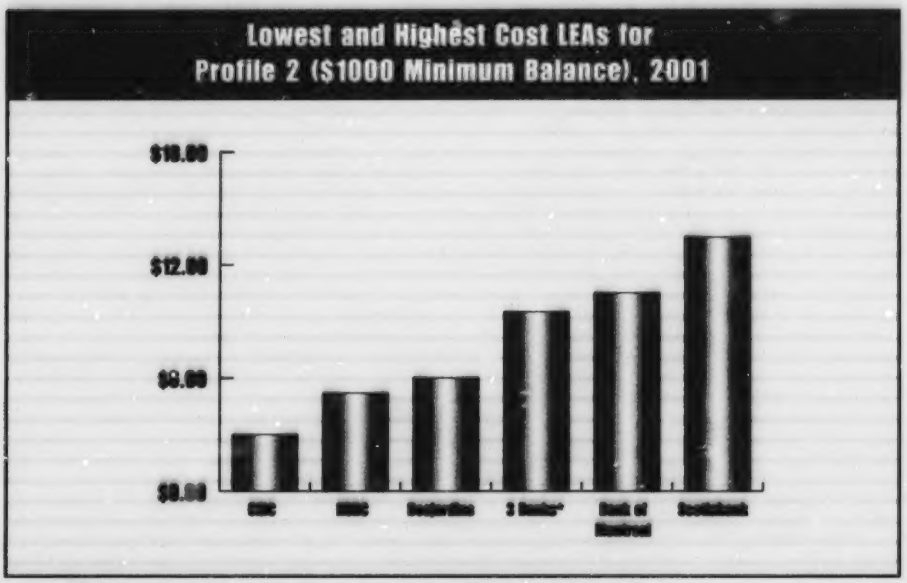
No Minimum Monthly Balance

For the third consecutive year, the average cost to consumers in this profile who maintain low account balances has remained virtually unchanged. Between 1997 and 2001, the average cost for this profile has varied from a low of $12.99 in 1998 to a high of $13.09 in 1997 (the average was $13.08 in 2001). By far, the most significant decline occurred at CIBC: -$4.85 to $12.00. Five institutions increased costs in 2001, lead by National Bank: +$2.70 to $17.25, while two reduced charges and three did not change.



$1000 Minimum Monthly Balance

For the first time since the launch of the annual report, the average cost for high-balance consumers in this profile declined from its peak of $9.28 in 2000, to $8.20 in 2001. The most significant changes occurred at: CIBC (-$13.85 to $3.00) and TD Canada Trust (+$4.40 to $9.50).



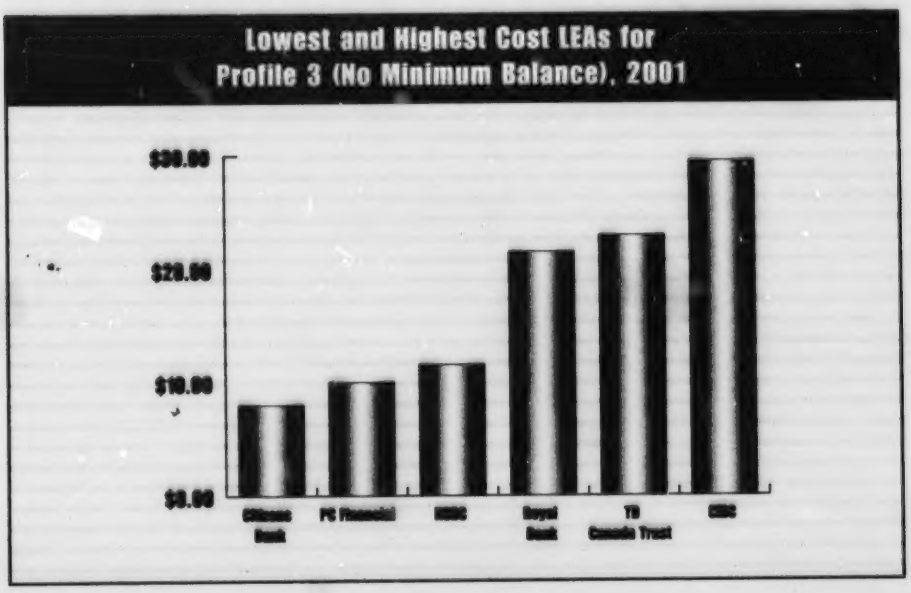
*Three Banks are TD Canada Trust, Laurentian Bank and Royal Bank.

Profile 3: Convenience Consumer

Convenience consumers are the heaviest users of ABMs and are most likely to be users of the growing number of white-label ABMs and to be affected by new Royal Bank and CIBC surcharges at off-premise ABMs[7]. White-label ABMs are typically $1.25 to $1.50 per transaction in addition to Interac® fees, for all users. The new Royal Bank and CIBC fees do not apply to their own customers. Non-customers pay $0.99 to $1.50 in addition to Interac® fees.

No Minimum Monthly Balance

Low-balance consumers in Profile 3 witnessed an average increase of almost $2.00 in the last year. This was primarily due to very steep fee hikes at three institutions: CIBC (+$11.70 to $29.50), TD Canada Trust (+$10.95 to $22.95) and Laurentian Bank (+$5.40 to $20.50). For the fourth consecutive year, Citizens Bank offers the lowest-cost account in this category, at $8.00.



[7] For more information on white-label ABMs and consumer-related issues, please refer to the companion document produced by the Financial Consumer Agency of Canada, entitled: *Consumer's Guide to Basic Banking Services*.

$1000 Minimum Monthly Balance

Profile 3 is designed to capture those consumers who like to use their bank card when and wherever they want (this profile includes eight withdrawals at ABMs not operated by their own financial institution). Hence, the Interac® fee — which varies by institution — may be of particular interest to Profile 3 consumers. Of the 14 institutions in our sample, eight charge $1.25 for this service.

Interac® Fee Charged by Various Financial Institutions

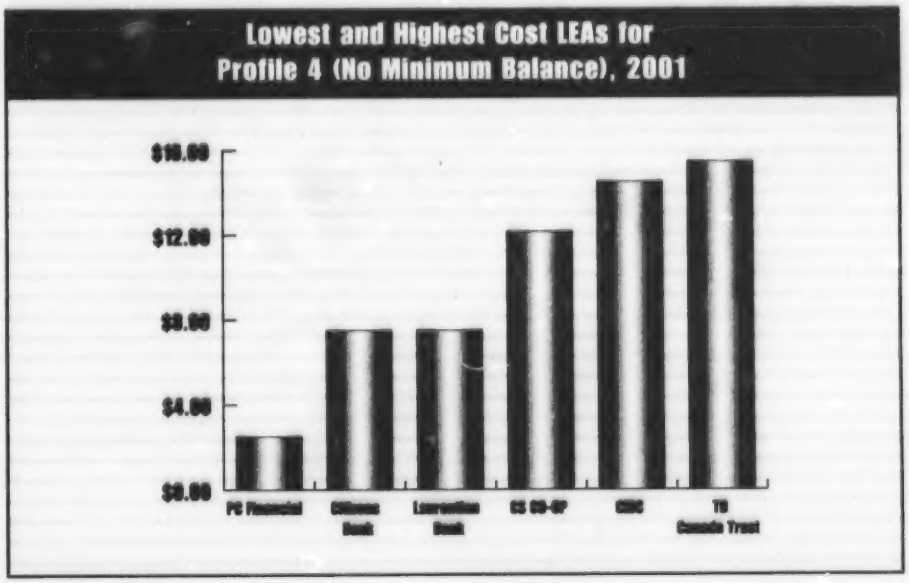
Institution	Interac® Fee
Citizens Bank	$0.00
CS CO-OP	$1.10
Median Charge (8 Institutions)	**$1.25**
Metro Credit Union	$1.35
CIBC	$1.50
Laurentian Bank	$1.50
Royal Bank	$1.50

For the third consecutive year, Citizens Bank offers an account for Profile 3 consumers (who maintain a minimum $1000 monthly balance) with no service charges. The other eleven institutions in the sample have LEAs ranging in cost from $10.00 to $21.50.

Profile 4: Connected Consumer

No Minimum Monthly Balance

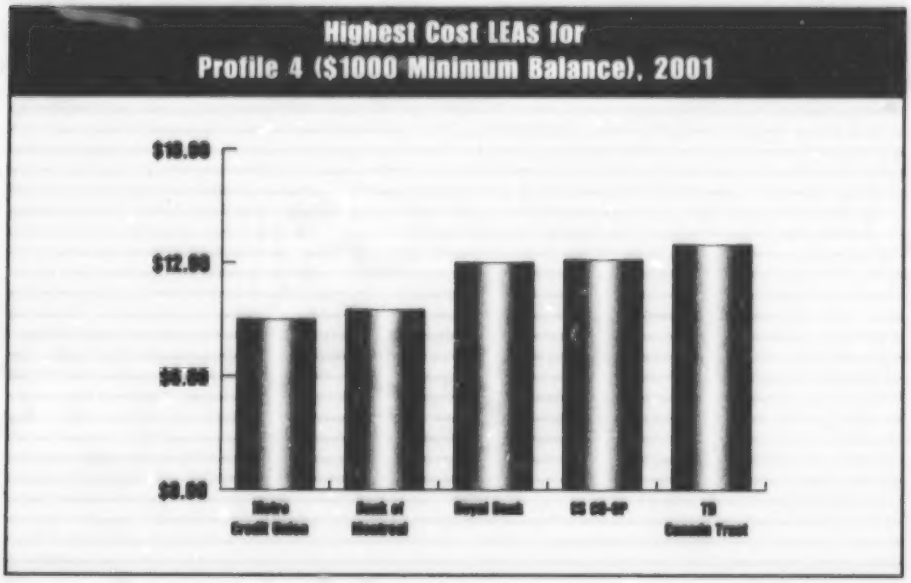
The biggest changes for low-balance connected consumers occurred at the VanCity Savings Credit Union (-$7.50 to $8.50) and TD Canada Trust (+$7.95 to $15.45). Continuing a three-year trend, the least expensive accounts are found at the virtual banks.



$1000 Minimum Monthly Balance

The average cost charged to high-balance, connected consumers fell by $1.36 in 2001, due to significant price reductions at four institutions: VanCity Savings Credit Union (-$13.50 to $2.50), CIBC (-$7.30 to $3.00), National Bank (-$3.00 to $4.75) and Scotiabank (-$3.00 to $8.00). The only institution to significantly increase costs was TD Canada Trust (+$10.45 to $12.95).

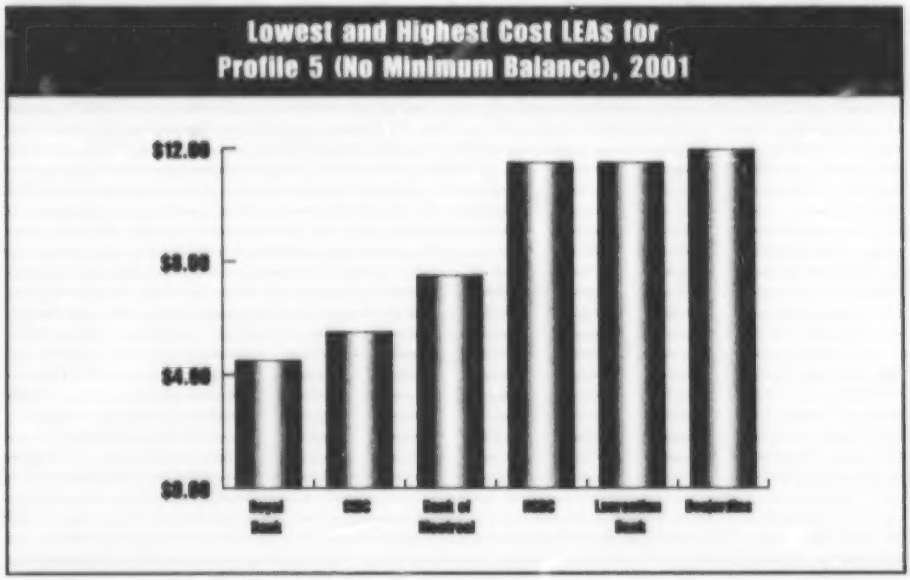
For the fourth consecutive year, Citizens Bank offers an account with no service fees for connected consumers maintaining a $1000 minimum monthly balance. As long as the minimum balance is maintained, this account waives all transaction and Interac® fees.



Profile 5: Prosperous Branch Consumer

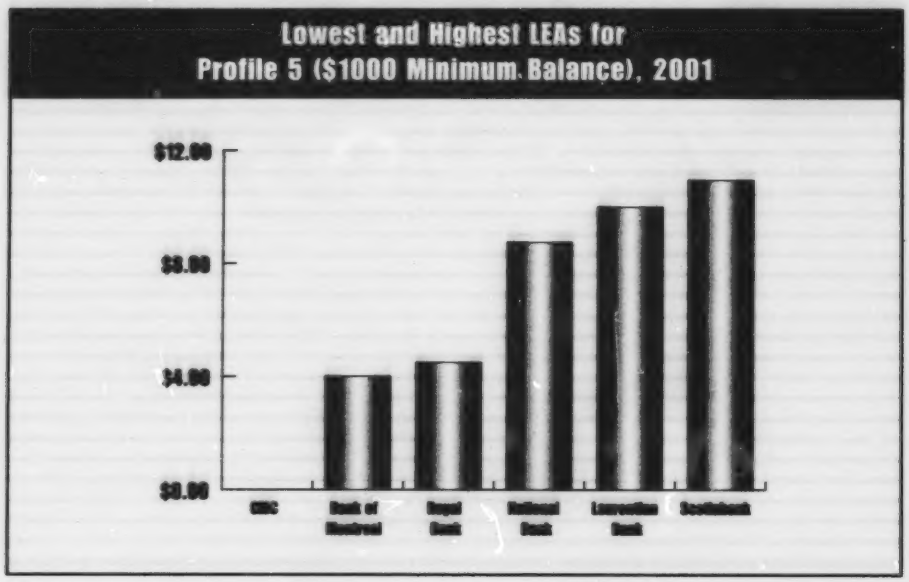
No Minimum Monthly Balance

Generally speaking, Profile 5 reflects individuals who use in-branch banking exclusively. This profile tends to capture older consumers (who rely much less on electronic banking) who often carry minimum monthly balances over $1000. For those carrying no minimum monthly balance, the most significant change occurred at CIBC (-$10.80 to $5.50).



$1000 Minimum Monthly Balance

In 2001, the average cost charged to minimum $1000 balance holders in this profile fell by almost $2.00, due to large fee decreases at two institutions: CIBC (-$16.30 to $0.00) and the Bank of Montreal (-$5.00 to $4.00).



Bureau de la consommation

Coût des opérations bancaires

Rapport annuel 2002

Canada

Coût des opérations bancaires

Rapport annuel 2002

On peut obtenir cette publication sur demande en médias substituts. Communiquer avec le Centre de diffusion de l'information dont les coordonnées suivent.

Pour obtenir des exemplaires supplémentaires de cette publication, s'adresser également au :

Centre de diffusion de l'information
Direction générale des communications et du marketing
Industrie Canada
Bureau 268D, tour Ouest
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0H5

Téléphone : (613) 947-7466
Télécopieur : (613) 954-6436
Courriel : **publications@ic.gc.ca**

Cette publication est également offerte par voie électronique sur le Web (**http://www.consommateur.ic.gc.ca**).

Autorisation de reproduction
À moins d'indication contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission d'Industrie Canada, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, qu'Industrie Canada soit mentionné comme organisme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec Industrie Canada ou avec son consentement.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication à des fins commerciales, faire parvenir un courriel à **Copyright.Droitsdauteur@pwgsc.gc.ca**.

N. B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

N° de catalogue Iu 21-1/2002
ISBN 0-662-66403-5
53634B

Contient
30 p. 100 de
matières recyclées.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 1

FAITS SAILLANTS 2

ANALYSE – VARIATION DES FRAIS BANCAIRES 4

Méthodologie 4

Aperçu global des institutions financières 7

Comportement et opinion des consommateurs 8

Comportement à l'égard des frais supplémentaires pour l'utilisation des GAB 9

Synthèse des résultats 9

Profil 1 : Consommateur peu actif 11

Profil 2 : Consommateur moyen 13

Profil 3 : Consommateur pratique 15

Profil 4 : Consommateur branché 17

Profil 5 : Consommateur aisé allant en succursale 19

INTRODUCTION

Ce quatrième rapport annuel sur les frais bancaires, maintenant intitulé *Coût des opérations bancaires – Rapport annuel 2002*, suit l'évolution des frais de service imposés par les grandes banques, les sociétés de fiducie, les coopératives de crédit et les caisses populaires canadiennes. Le Bureau de la consommation d'Industrie Canada y analyse la variation des frais bancaires selon des profils types de consommateurs; il fait également état des hausses ou des baisses des frais pour les différents services offerts par les institutions financières.

On trouve les rapports annuels sur les frais bancaires, y compris le présent rapport, sur le site Web du Bureau de la consommation (**www.consommateur.ic.gc.ca**).

Pour en savoir davantage, faire part de vos commentaires ou vous procurer des exemplaires du rapport, veuillez vous adresser au :

Bureau de la consommation
Industrie Canada
9e étage
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0H5

Téléphone : (613) 952-3466
Télécopieur : (613) 952-6927
Courriel : **enright.cathy@ic.gc.ca**

FAITS SAILLANTS

- En moyenne, pour l'ensemble des institutions, les frais bancaires sont demeurés stables en 2001 pour les clients dont le solde mensuel demeurait inférieur à 1 000 $, mais ils ont diminué de façon appréciable pour un grand nombre de consommateurs qui maintenaient un solde mensuel minimal supérieur à 1 000 $ dans leur compte.

- Dans certaines institutions, des changements importants se sont produits.
  - De façon générale, les opérations effectuées en succursale sont devenues moins coûteuses, en raison de la création de comptes à frais minimes dans huit banques et de l'élimination des frais pour le paiement de factures en succursale dans quatre banques.
  - De nouveaux frais ont été institués, et les frais existants pour les opérations électroniques et les opérations en libre-service ont augmenté.

- L'utilisation par les consommateurs de guichets automatiques bancaires (GAB) d'autres institutions que la leur est devenue plus coûteuse.
  - La CIBC et la Banque Royale ont augmenté leurs frais Interac®; ils sont passés de 1,25 $ à 1,50 $ pour chaque retrait effectué à un GAB d'une autre institution.
  - Les deux banques ont également imposé des frais supplémentaires aux clients d'autres institutions pour les opérations effectuées à l'un de leurs GAB hors succursale (par exemple, à un GAB situé dans un commerce); ces frais s'ajoutent aux frais de base et aux frais Interac® imposés par leur institution bancaire. Ainsi, si l'on est un client de la Banque Scotia et que l'on utilise un terminal de la Banque Royale ou de la CIBC situé dans une épicerie, l'opération pourrait coûter au moins 2,24 $ de plus que le coût d'opération ordinaire.

- Le nombre de GAB sans nom s'est également accru.
  - Les GAB sans nom représentent maintenant environ un tiers des GAB au Canada.
  - Quand ils utilisent un GAB sans nom, les consommateurs doivent payer des frais supplémentaires (appelés « frais de commodité ») en plus des frais Interac® et autres frais d'opération versés à leur institution financière pour l'opération effectuée. La différence de coût entre l'utilisation d'un GAB de leur propre institution et celle d'un GAB sans nom peut atteindre ou dépasser 2,50 $ par opération.

- Dans le cadre d'un projet pilote, des frais supplémentaires pour les achats effectués par carte de débit à certains terminaux aux points de vente sans nom ont également commencé à être appliqués; ils s'ajoutent aux frais ordinaires que le consommateur doit payer pour l'utilisation de sa carte.

- Dans plusieurs institutions visées par le présent rapport, le fait de maintenir un solde mensuel minimal de 1 000 $ peut réduire considérablement les frais bancaires.

- Les frais exigés par les banques virtuelles continuent d'être très concurrentiels pour les consommateurs qui ne recourent pas aux services en succursale.

- Conclusion

  - Les consommateurs pratiques paient de plus en plus cher; il serait donc avantageux pour eux de comparer les diverses options proposées par les banques.

  - Dans les cinq grandes banques, la situation s'améliore pour les consommateurs effectuant peu d'opérations bancaires (il s'agit souvent de consommateurs à faible revenu).

  - En moyenne, le coût pour les consommateurs maintenant un solde mensuel minimal de 1 000 $ a diminué, principalement en raison des changements instaurés à la CIBC.

ANALYSE – VARIATION DES FRAIS BANCAIRES

Méthodologie

Données générées par l'Outil de calcul des frais bancaires

Outre celles sur l'opinion publique, les données présentées dans ce rapport ont été établies grâce à l'Outil de calcul des frais bancaires, qui est tenu à jour par le Bureau de la consommation d'Industrie Canada. L'outil de calcul dispose actuellement de données sur 14 institutions financières (entre autres des banques, des coopératives de crédit et des banques en ligne partout au Canada). Ces institutions financières ont fourni au Bureau de la consommation les données utilisées pour générer les résultats que l'on trouve dans ce rapport. Les données sur l'opinion publique proviennent des maisons Goldfarb et Ipsos-Reid[1].

Résultats basés sur cinq profils types de consommateurs

Les résultats sont basés sur cinq profils de types de consommateurs établis d'après les données d'enquête et les tendances ressortant de groupes de discussion recueillies par Option Consommateurs, association québécoise de défense des intérêts des consommateurs. Ces profils, qui permettent de faire des comparaisons dans le temps, sont inclus pour la quatrième année consécutive dans le rapport annuel.

Résultats basés sur les comptes les moins chers (CMC) offerts aux nouveaux clients

L'Outil de calcul des frais bancaires a permis de déterminer quel est, dans chaque institution, le compte le moins cher (CMC) pour chacun des cinq profils de consommateurs et ce, pour les consommateurs dont le solde mensuel minimal est de 0 $ et ceux dont le solde mensuel minimal est de 1 000 $. Pour être choisi « compte le moins cher » de l'institution, le compte doit être offert à tous les nouveaux clients. Ainsi, les comptes protégés par une clause d'antériorité, c'est-à-dire ceux qui ne sont plus offerts aux nouveaux clients, ou les comptes spéciaux, tels que ceux réservés aux étudiants ou aux aînés, ne sont pas compris dans cette analyse. On trouve des renseignements sur les comptes spéciaux dans le *Guide du consommateur de services bancaires de base* publié par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Quels types de frais bancaires ne sont pas pris en compte?

À l'heure actuelle, l'Outil de calcul des frais bancaires ne prend en compte ni les frais supplémentaires découlant de l'utilisation de GAB sans nom ou de terminaux

[1] *Goldfarb Report 2001* et *Christmas Shopping and Buying: What's in the Window and How People Will Pay For It*, Ipsos-Reid, 18 décembre 2001.

aux points de vente (TPV) ni les frais supplémentaires récemment instaurés par la CIBC et la Banque Royale pour les clients d'autres institutions qui utilisent leurs GAB hors succursale (par exemple, ceux situés dans des commerces). Par conséquent, ce rapport annuel ne propose pas d'analyse de l'effet de ces frais supplémentaires sur chacun des profils.

Les cinq profils

Les données de ce rapport sont basées sur les cinq profils types de consommateurs utilisés les années précédentes.

1. Consommateur peu actif
2. Consommateur moyen
3. Consommateur pratique
4. Consommateur branché
5. Consommateur aisé allant en succursale

De plus, cette année, nous avons tiré des données des sondages d'opinion publiés dans le *Goldfarb Report 2001* et des habitudes bancaires publiées par l'Association des banquiers canadiens.

1. Consommateur peu actif	2. Consommateur moyen
Habitudes du consommateur • Petit nombre d'opérations par mois • Pas d'opérations électroniques • En moyenne, une visite par semaine à une succursale	**Habitudes du consommateur** • Quelques opérations électroniques • En moyenne, deux visites par mois à une succursale
Opérations en succursale • 3 retraits • 4 paiements de factures	**Opérations en succursale** • 2 retraits • 2 paiements de factures • 2 transferts
Autres opérations • 2 chèques	**Opérations par GAB** • 2 retraits • 2 paiements de factures • 2 transferts
Total des opérations : 9	**Opérations par GAB d'autres institutions** • 2 retraits
	Autres opérations • 5 chèques • 5 paiements directs Interac® • 2 débits préautorisés
	Total des opérations : 26

3. Consommateur pratique

Habitudes du consommateur

- Opérations multiples
- Utilisation fréquente des services Interac®
- Pas d'opérations en succursale

Opérations par GAB

- 7 retraits
- 4 paiements de factures
- 4 transferts

Opérations par GAB d'autres institutions

- 8 retraits

Autres opérations

- 3 chèques
- 2 dépôts directs
- 15 paiements directs Interac®
- 2 débits préautorisés

Total des opérations : 45

4. Consommateur branché

Habitudes du consommateur

- Un certain nombre d'opérations électroniques

Opérations par GAB

- 5 retraits

Opérations par GAB d'autres institutions

- 2 retraits

Opérations par téléphone

- 6 paiements de factures
- 6 transferts

Autres opérations

- 3 chèques
- 2 dépôts directs
- 8 paiements directs Interac®
- 3 débits préautorisés

Total des opérations : 35

5. Consommateur aisé allant en succursale

Habitudes du consommateur

- Pas d'opérations électroniques
- Généralement à l'aise financièrement

Opérations en succursale

- 3 retraits
- 5 paiements de factures
- 3 transferts

Autres opérations

- 7 chèques
- 2 dépôts directs

Total des opérations : 20

Note sur les consommateurs maintenant des soldes inférieurs ou supérieurs à 1 000 $

- Plusieurs institutions financières exigent des frais bancaires moins élevés des consommateurs qui maintiennent un solde mensuel minimal de 1 000 $.
- Pour rendre compte de cette différence dans les frais bancaires, deux analyses distinctes sont proposées dans ce rapport : l'une pour les consommateurs dont le solde mensuel minimal est de 0 $, l'autre pour ceux dont le solde mensuel minimal est de 1 000 $.

Aperçu global des institutions financières

Le tableau suivant présente la variation des frais bancaires (de 2000 à 2001) rattachés aux comptes les moins chers selon le profil et le solde maintenu; il résume les changements survenus en 2001 au chapitre des frais dans chaque institution.

Variation des frais selon le profil de consommateurs, 2001

Solde : 0 $ Variation des frais ($) de 2000 à 2001 (selon le profil)						Solde : 1 000 $ Variation des frais ($) de 2000 à 2001 (selon le profil)				
1	2	3	4	5	← PROFIL →	1	2	3	4	5
-5,50	-1,00	s.c.	s.c.	-1,50	Banque de Montréal	-9,00	-1,00	s.c.	s.c.	-5,00
-6,00	-4,85	+11,70	+4,20	-10,80	CIBC	-10,00	-13,85	-5,80	-7,30	-16,30
–	–	s.c.	s.c.	–	Citizens Bank	–	–	s.c.	s.c.	–
–	–	–	+0,20	–	CS CO-OP	–	–	–	+0,20	–
s.c.	s.c.	s.c.	s.c.	s.c.	Desjardins	s.c.	s.c.	s.c.	s.c.	s.c.
s.c.	s.c.	s.c.	s.c.	s.c.	HSBC	s.c.	s.c.	s.c.	s.c.	s.c.
+0,55	+1,05	+5,40	-0,60	+0,55	Banque Laurentienne	s.c.	+1,05	+2,05	+1,05	s.c.
+1,00	+1,25	-0,20	s.c.	+1,00	Metro Credit Union	s.c.	+0,15	-0,20	+0,90	s.c.
s.c.	+2,70	-3,15	-0,25	s.c.	Banque Nationale	-0,75	-2,00	s.c.	-3,00	s.c.
–	–	s.c.	s.c.	–	PC Financial	–	–	s.c.	s.c.	–
s.c.	+0,50	+2,00	+0,50	s.c.	Banque Royale	s.c.	+0,50	+2,00	+0,50	s.c.
-4,00	s.c.	-3,00	-3,00	s.c.	Banque Scotia	-4,00	s.c.	-3,00	-3,00	s.c.
-3,00	–	–	s.c.	s.c.	Canada Trust*	-4,00	–	–	s.c.	-2,95
-4,65	+0,95	+10,95	+7,95	-2,05	TD Bank*	-2,20	+4,40	+2,95	+10,45	+0,50
+1,50	–	–	-7,50	+0,50	VanCity Savings Credit Union	+1,00	–	–	-13,50	+1,25

L'analyse est basée sur les comptes les moins chers en 2000 et en 2001.

s.c. = pas de changement par rapport à l'année précédente.

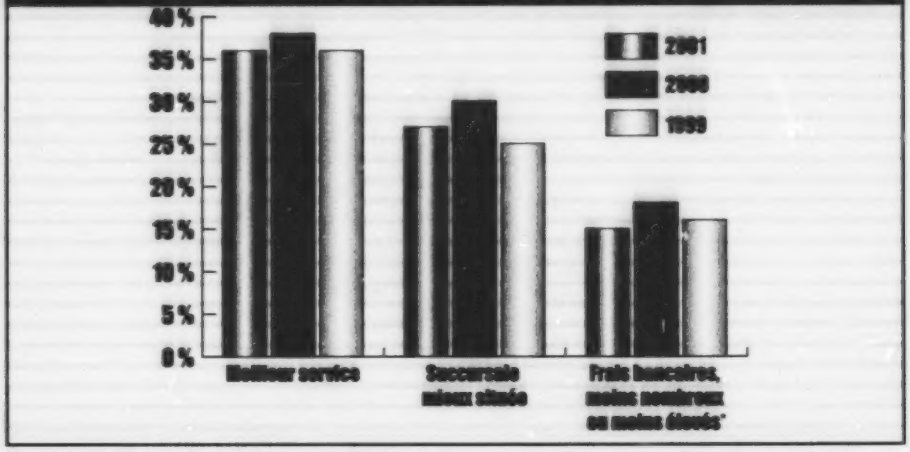
* maintenant TD Canada Trust.

Comportement et opinion des consommateurs[2]

En 2001, une enquête auprès des consommateurs a révélé que la moitié des Canadiens pensaient que les frais bancaires avaient augmenté en 2001, alors que 42 p. 100 avaient la conviction qu'ils n'avaient pas changé. L'opinion des Canadiens sur la question des frais bancaires variait selon le groupe d'âge. Moins d'un quart (24 p. 100) des Canadiens de 65 ans ou plus pensaient que les frais pour les services bancaires avaient subi une hausse en 2001, ce qui porte à croire que les aînés profitent d'offres ou de réductions spéciales. À l'inverse, les Canadiens au plus fort de leur vie professionnelle avaient une nette tendance à dire que les frais bancaires avaient augmenté en 2001 (60 p. 100 des répondants de 35-44 ans et 62 p. 100 des répondants de 45-54 ans).

Trois Canadiens sur dix ont indiqué avoir changé d'institution financière au moins une fois au cours des cinq dernières années, et 8 p. 100 ont affirmé en avoir changé au moins deux fois pendant cette période. Parmi ceux qui ont changé d'institution au cours des cinq dernières années, les deux raisons invoquées le plus fréquemment pour ce changement étaient la quête d'un meilleur service (36 p. 100) et la recherche d'une succursale mieux située par rapport à celles de l'institution abandonnée (25 p. 100). Au troisième rang des raisons indiquées venaient la recherche de frais bancaires moins nombreux ou moins élevés (16 p. 100) et la quête de taux d'intérêt plus avantageux sur les prêts et les hypothèques (16 p. 100).

Les trois raisons le plus souvent invoquées pour le changement d'institution financière, 1999-2001



Ce graphique illustre les trois principales raisons invoquées par les Canadiens qui ont changé d'institution financière au moins une fois au cours des cinq dernières années.

*** Les frais bancaires moins nombreux ou moins élevés et les taux d'intérêt plus avantageux sur les prêts et les hypothèques arrivaient *ex æquo* au troisième rang des raisons le plus souvent invoquées en 2001.**

[2] *Goldfarb Report 2001.*

Comportement à l'égard des frais supplémentaires pour l'utilisation des GAB[3]

Les GAB sans nom représentent maintenant environ un tiers des 35 000 GAB installés au Canada. Malgré les frais supplémentaires considérables appliqués aux opérations effectuées à ces guichets, 35 p. 100 des Canadiens disent s'en servir et 9 p. 100 des Canadiens les utilisent plus de six fois par mois.

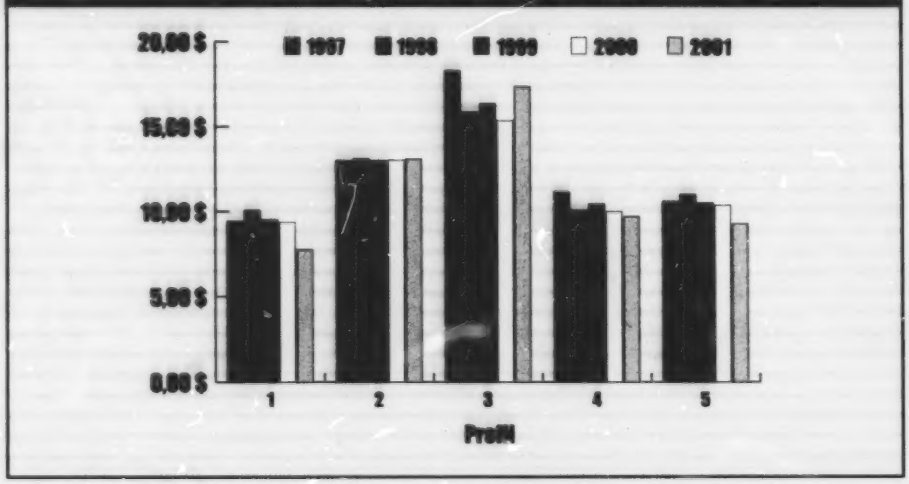
En comparaison, 53 p. 100 des Canadiens affirment utiliser les GAB appartenant à des institutions financières autres que la leur, et 17 p. 100 disent le faire plus de cinq fois par mois.

Synthèse des résultats

Consommateurs maintenant un solde mensuel minimal inférieur à 1 000 $[4]

Les consommateurs qui utilisent surtout les services en succursale (profils 1 et 5) ont vu le coût moyen des services baisser de plus d'un dollar depuis l'an dernier. Ce changement est en grande partie attribuable, d'une part, aux accords intervenus en 2000 entre le gouvernement fédéral et la plupart des grandes banques, accords selon lesquels ces dernières doivent offrir des comptes bancaires de base à frais minimes et, d'autre part, à l'élimination, dans les cinq grandes banques, des frais de service pour le paiement de factures en succursale. Par contre, les consommateurs pratiques (profil 3) ont vu leurs frais bancaires augmenter en moyenne de 2,00 $ au

Évolution du coût des frais bancaires pour tous les profils, (solde minimal nul), 1997-2001



[3] *Christmas Shopping and Buying: What's in the Window and How People Will Pay For It*, Ipsos-Reid, 18 décembre 2001.

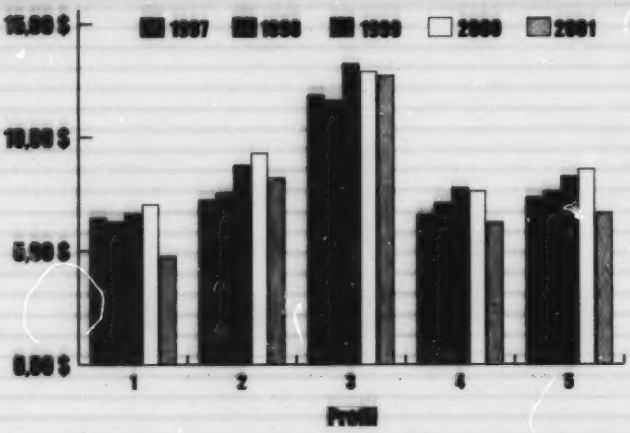
[4] Analyse basée sur l'évaluation de tous les profils pour un solde mensuel minimal de 0 $.

cours de la dernière année (et ce, sans tenir compte de l'effet des frais supplémentaires pour l'utilisation des GAB qui, selon toute probabilité, affectera surtout ce profil de consommateurs). Ce phénomène s'explique par les augmentations de frais bancaires appréciables imposées dans trois institutions financières. En ce qui concerne les autres profils, le coût moyen n'a pas varié de façon considérable.

Consommateurs maintenant un solde mensuel minimal de 1 000 $[5]

Pour les consommateurs maintenant un solde mensuel minimal de 1 000 $, le coût moyen des frais a diminué pour les cinq profils de consommateurs, surtout grâce aux réductions appliquées par la Banque Scotia et à la reprise par la CIBC des incitatifs pour que ses clients gardent au moins 1 000 $ dans leur compte. Ces baisses moyennes importantes ont permis de renverser la tendance à la hausse du coût pour tous les profils, sauf le profil 3. Dans le cas des profils 1, 4 et 5, les réductions ont ramené les coûts à un niveau inférieur à celui de 1997, année où l'on a commencé à suivre l'évolution des frais bancaires. Encore une fois, ce sont les clients utilisant surtout les services en succursale (profils 1 et 5) qui ont bénéficié des plus fortes baisses, soit 2,27 $ pour le profil 1 et 1,90 $ pour le profil 5. L'élimination par les cinq grandes banques des frais pour le paiement de factures en succursale a contribué à cette diminution. On note aussi des baisses assez importantes pour le profil 2 (-1,08 $) et pour le profil 4 (-1,36 $); quant au coût moyen pour le profil 3, il a diminué légèrement (-0,17 $).

Évolution du coût des frais bancaires pour tous les profils (solde minimal de 1 000 $), 1997-2001



Ce graphique illustre le coût mensuel moyen pour les comptes les moins chers.

[5] Analyse basée sur l'évaluation de tous les profils pour un solde mensuel minimal de 1 000 $.

Profil 1 : Consommateur peu actif

Solde mensuel minimal nul

En 2001, un protocole d'entente entre le gouvernement fédéral et huit institutions financières sous réglementation fédérale[6], a été mis en application; en vertu de ce protocole, ces dernières acceptaient d'offrir des comptes de base à frais minimes pourvus de certains services élémentaires (par exemple, une carte de débit, aucuns frais pour les dépôts ni pour certaines opérations effectuées en succursale, et un livret bancaire ou un état de compte mensuel gratuit). De plus, au cours des 20 derniers mois, les cinq grandes banques ont éliminé les frais de service pour le paiement de factures en succursale par les consommateurs de ce profil. L'ensemble de ces modifications a eu des effets très bénéfiques pour les consommateurs

Comptes les moins chers (CMC)
Profil 1 (solde minimal inférieur à 1 000 $), 2000 et 2001

Institution	2001	2000	Frais de service pour chaque paiement de facture effectué en succursale en 2001
Banque de Montréal	**3,50 $**	9,00 $	—
CIBC	**4,00 $**	10,00 $	—
Banque Royale*	**4,00 $**	4,00 $	—
Metro Credit Union**	**6,95 $**	5,95 $	1,00 $
Banque Scotia	**6,95 $**	10,95 $	—
TD Canada Trust	**6,95 $**	11,60 $***	—
TD Canada Trust	**6,95 $**	9,95 $****	—
Banque Nationale	**8,75 $**	8,75 $	2,00 $
VanCity Savings Credit Union**	**9,30 $**	7,80 $	1,50 $
HSBC	**11,50 $**	11,50 $	1,35 $
Banque Laurentienne	**11,50 $**	10,95 $	2,00 $
Desjardins	**11,95 $**	11,95 $	1,75 $

* **La Banque Royale a instauré un compte à frais minimes à la fin de 2000.**

** **La Metro Credit Union et la VanCity Savings Credit Union n'imposent pas de frais d'opération distincts pour le paiement de factures en succursale.**

*** **Coûts de la Banque TD en 2000.**

**** **Coûts du Canada Trust en 2000.**

[6] Voir « Comptes à frais minimes » pour obtenir de plus amples renseignements sur le protocole d'entente.

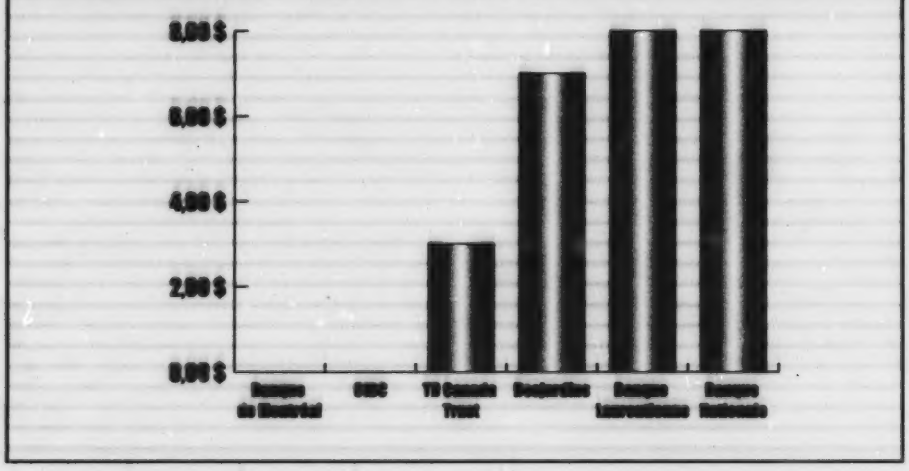
maintenant un solde peu élevé dans leur compte et ayant peu recours aux services bancaires. Depuis l'application de ces changements, c'est à l'une des cinq grandes banques et à la Metro Credit Union que l'on trouve le compte le moins cher pour les consommateurs gardant un solde modeste dans leur compte et effectuant un nombre réduit d'opérations.

L'élimination des frais de service pour le paiement de factures en succursale, dans les cinq grandes banques, a eu pour effet de diminuer considérablement les frais bancaires des consommateurs effectuant souvent ce genre d'opération. Dans les autres institutions financières visées par notre enquête, les frais de service varient entre 1,00 $ et 2,00 $ pour *chaque* paiement de facture effectué en succursale. Ces frais *s'ajoutent* souvent aux frais d'opération ordinaires.

Solde mensuel minimal de 1 000 $

De façon générale, le profil 1 regroupe les consommateurs à faible revenu dont les besoins bancaires sont réduits. Par conséquent, peu de Canadiens parmi ceux qui correspondent au profil 1 maintiennent un solde mensuel minimal de 1 000 $.

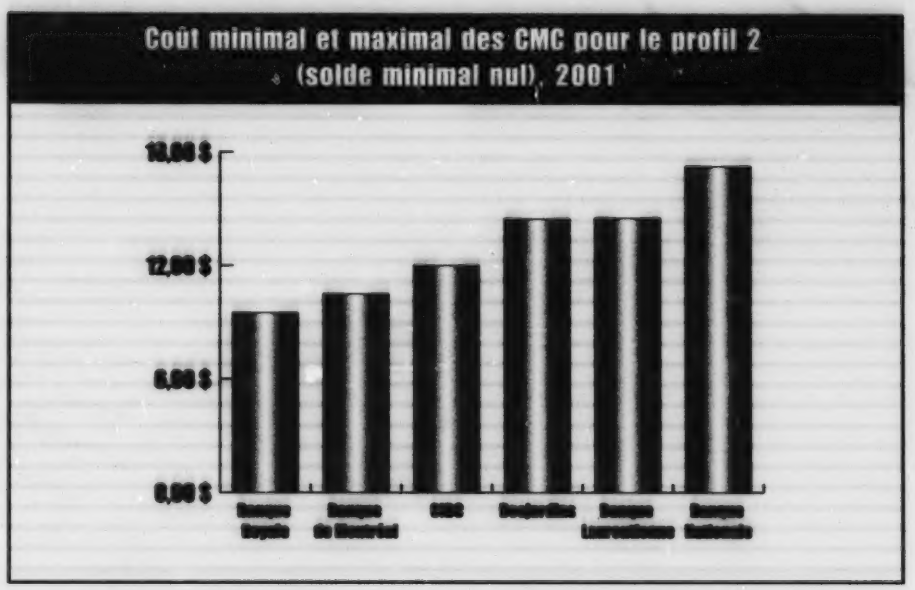
Coût minimal et maximal des CMC pour le profil 1 (solde minimal de 1 000 $), 2001



Profil 2 : Consommateur moyen

Solde mensuel minimal nul

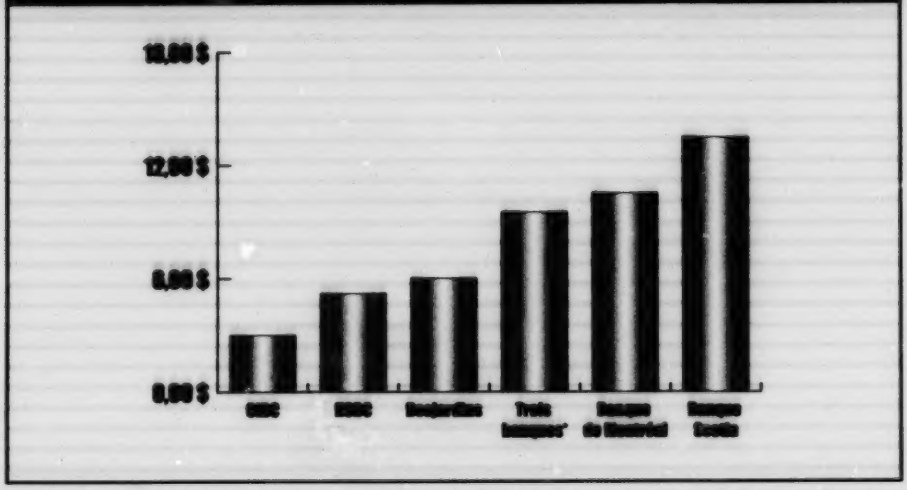
Pour la troisième année consécutive, le coût moyen pour les consommateurs appartenant à ce profil et maintenant des soldes modestes dans leur compte est demeuré pour ainsi dire identique. Entre 1997 et 2001, le coût moyen pour ce profil a atteint son niveau le plus bas (soit 12,99 $) en 1998 et son niveau le plus haut (soit 13,09 $) en 1997 (la moyenne de 13,08 $ a été enregistrée en 2001). La plus forte baisse, et de loin, s'est produite à la CIBC, soit -4,85 $, ce qui ramène le coût à 12,00 $. Cinq institutions ont augmenté les frais bancaires pour ce type de profil en 2001; la Banque Nationale vient en tête à cet égard. Le coût y a augmenté de +2,70 $, portant les frais à 17,25 $. Deux institutions ont diminué les frais et trois ne les ont pas modifiés.



Solde mensuel minimal de 1 000 $

Pour la première fois depuis la publication initiale de ce rapport annuel, le coût moyen pour les consommateurs appartenant au profil 2 et dont le solde mensuel est important a subi une baisse, passant de son maximum de 9,28 $, atteint en 2000, à 8,20 $ en 2001. Les variations les plus importantes se sont produites à la CIBC (-13,85 $; nouveau coût : 3,00 $) et au TD Canada Trust (+4,40 $; nouveau coût : 9,50 $).

Coût minimal et maximal des CMC pour le profil 2 (solde minimal de 1 000 $), 2001



*** Les trois banques sont le TD Canada Trust, la Banque Laurentienne et la Banque Royale.**

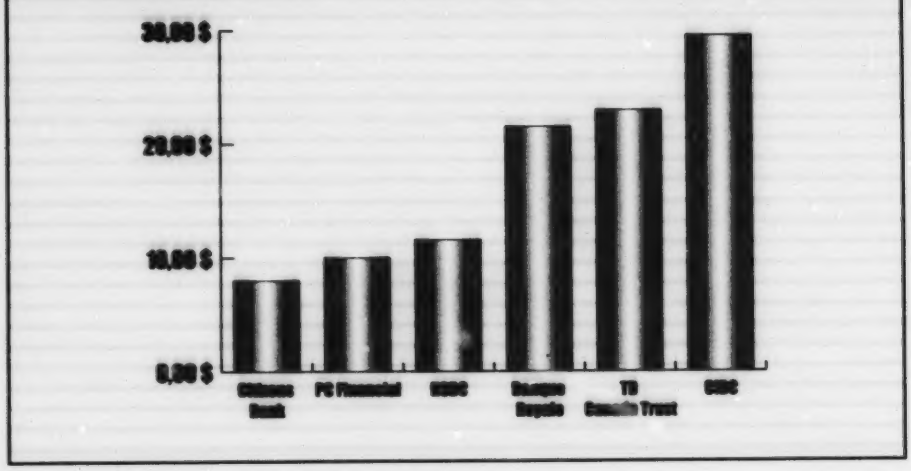
Profil 3 : Consommateur pratique

Les consommateurs pratiques sont les plus grands utilisateurs de GAB, et vraisemblablement les plus susceptibles de faire usage du nombre croissant de GAB sans nom et d'être affectés par les nouveaux frais supplémentaires instaurés par la Banque Royale et la CIBC pour l'utilisation de leurs GAB hors succursale[7] . En général, les frais supplémentaires exigés dans les GAB sans nom se situent entre 1,25 $ et 1,50 $ par opération, en plus des frais Interac®, pour tous les utilisateurs. Les nouveaux frais imposés par la Banque Royale et la CIBC ne s'appliquent pas à leur propre clientèle. Les clients des autres institutions doivent, quant à eux, débourser de 0,99 $ à 1,50 $ en plus des frais Interac®.

Solde mensuel minimal nul

Au cours de la dernière année, les consommateurs correspondant au profil 3 et maintenant un solde modeste dans leur compte ont subi une hausse moyenne de presque 2,00 $ en matière de frais bancaires. Ceci est d'abord et avant tout imputable aux augmentations très marquées des frais bancaires dans trois institutions : la CIBC (+11,70 $, portant les frais à 29,50 $), le TD Canada Trust (+10,95 $, portant les frais à 22,95 $) et la Banque Laurentienne (+5,40 $, portant les frais à 20,50 $). Pour la quatrième année de suite, la Citizens Bank est l'institution qui offre le compte le moins cher dans cette catégorie, au coût de 8,00 $.

Coût minimal et maximal des CMC pour le profil 3 (solde minimal nul), 2001



[7] Pour obtenir plus de renseignements sur les GAB sans nom et pour toute question relative aux consommateurs, veuillez consulter le guide publié par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada intitulé *Guide du consommateur de services bancaires de base*.

Solde mensuel minimal de 1 000 $

Le profil 3 regroupe les consommateurs qui aiment utiliser leur carte bancaire où et quand ils le désirent. En effet, ce profil comprend huit retraits effectués à des GAB n'appartenant pas à l'institution financière du consommateur. Par conséquent, les frais Interac®, qui varient selon les institutions, pèsent beaucoup dans la balance pour les consommateurs correspondant au profil 3. Parmi les 14 institutions visées par notre enquête, huit imposent des frais de 1,25 $ pour le service Interac®.

Frais Interac® imposés par différentes institutions financières

Institution	Frais Interac®
Citizens Bank	0,00 $
CS CO-OP	1,10 $
Frais moyens (8 institutions)	**1,25 $**
Metro Credit Union	1,35 $
CIBC	1,50 $
Banque Laurentienne	1,50 $
Banque Royale	1,50 $

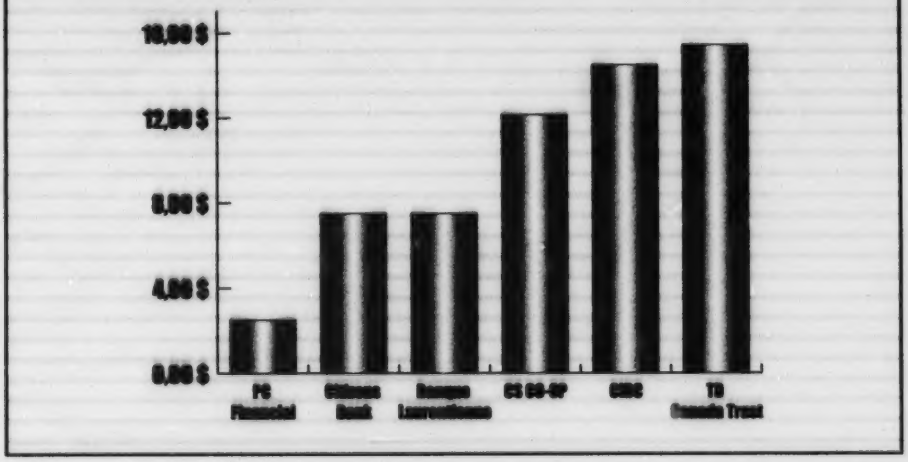
Pour la troisième année de suite, la Citizens Bank offre un compte sans frais bancaires aux consommateurs du profil 3 maintenant un solde mensuel minimal de 1 000 $ dans leur compte. Les comptes les moins chers offerts par les 11 autres institutions de l'échantillon coûtent entre 10,00 $ et 21,50 $ de frais bancaires.

Profil 4 : Consommateur branché

Solde mensuel minimal nul

Les variations les plus appréciables pour les consommateurs branchés maintenant un solde modeste dans leur compte se sont produites à la VanCity Savings Credit Union (-7,50 $, portant les frais à 8,50 $) et au TD Canada Trust (+7,95 $, le nouveau coût étant de 15,45 $). La tendance remarquée les trois années précédentes se maintient : les comptes les moins chers sont ceux offerts par les banques en ligne.

Coût minimal et maximal des CMC pour le profil 4 (solde minimal nul), 2001

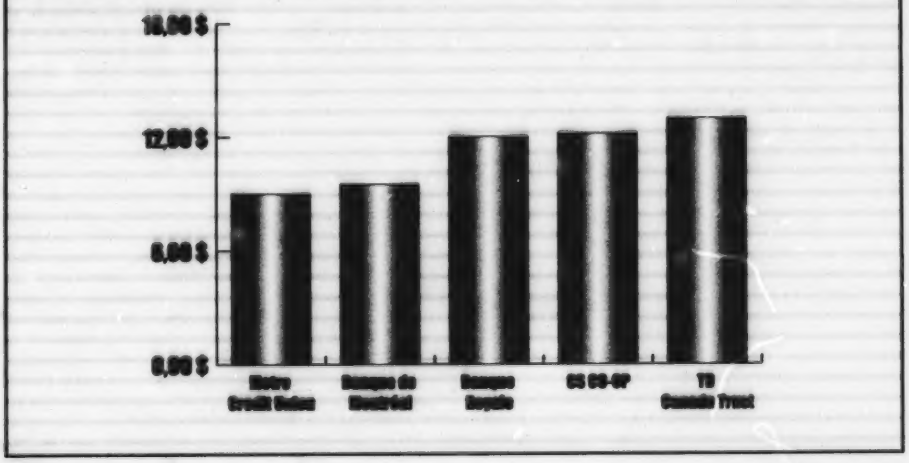


Solde mensuel minimal de 1 000 $

Le coût moyen imposé aux consommateurs branchés maintenant un solde élevé dans leur compte a diminué de 1,36 $ en 2001 grâce aux réductions des tarifs accordées par quatre institutions, soit la VanCity Savings Credit Union (-13,50 $; nouveaux frais : 2,50 $), la CIBC (-7,30 $; nouveaux frais : 3,00 $), la Banque Nationale (-3,00 $; nouveaux frais : 4,75 $) et la Banque Scotia (-3,00 $; nouveaux frais : 8,00 $). La seule institution à avoir augmenté sensiblement le coût de ses frais bancaires est le TD Canada Trust (+10,45 $, portant les frais à 12,95 $).

Pour la quatrième année de suite, la Citizens Bank offre un compte sans frais bancaires aux consommateurs branchés y maintenant un solde mensuel minimal de 1 000 $. Tant que le solde minimal exigé est maintenu, le compte n'enregistre ni frais d'opération ni frais Interac®.

Coût minimal et maximal des CMC pour le profil 4 (solde minimal de 1 000 $), 2001

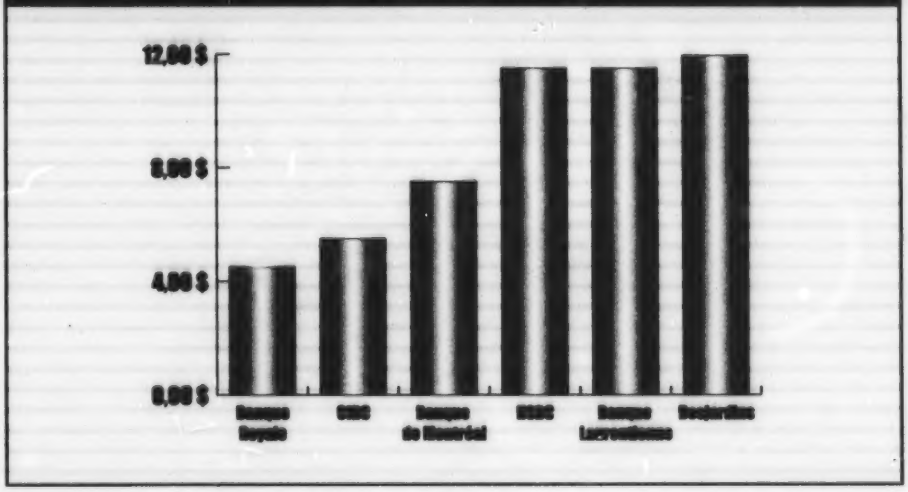


Profil 5 : Consommateur aisé allant en succursale

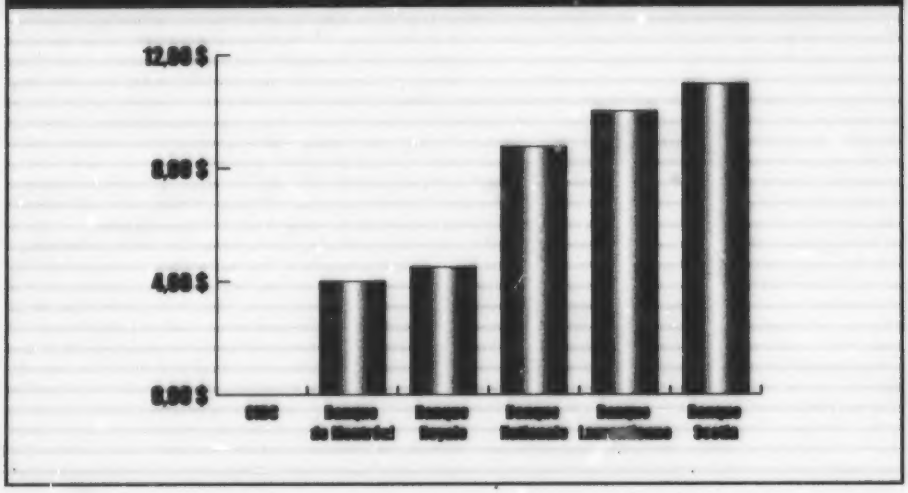
Solde mensuel minimal nul

De façon générale, le profil 5 englobe les personnes qui n'utilisent que les services bancaires en succursale. On trouve dans ce profil des consommateurs plutôt âgés (ayant très peu recours aux services bancaires électroniques) qui maintiennent le plus souvent un solde mensuel supérieur à 1 000 $ dans leur compte. Pour les consommateurs du profil 5 qui ne gardent pas de solde minimal dans leur compte, la variation la plus notable a eu lieu à la CIBC (-10,80 $, portant les frais à 5,50 $).

Coût minimal et maximal des CMC pour le profil 5 (solde minimal nul), 2001



Solde mensuel minimal de 1 000 $

En 2001, le coût moyen imposé aux détenteurs de comptes du profil 5 dont le solde ne diminuait pas sous les 1 000 $ a baissé de près de 2,00 $, principalement en raison d'importantes diminutions des frais dans deux institutions, soit la CIBC (-16,30 $; nouveaux frais : 0,00 $) et la Banque de Montréal (-5,00 $; nouveaux frais : 4,00 $).

Coût minimal et maximal des CMC pour le profil 5 (solde minimal de 1 000 $), 2001